

Библиографический список:

1. Гуревич М. Адаптация рабочих предприятий Южного Урала. Челябинск, 2012.
2. Калайков И. Д. Отражение и приспособление. М., 2011.
3. Калайков И. Д. Цивилизация и адаптация. - М., 2012.
4. Конти А. Психология женщин. М., 2012.
5. Ламбразо Ч. Женщина. М., 2012
6. Селье Г. Стресс без дистресса. М., 2012.
7. Шмальгаузен И. Изменчивость и смена адаптивных норм в процессе эволюции// Журнал общей биологии. 2012, Т.1, №4.

УДК: 321, 338.46

Плещев Владимир Александрович,
магистрант, genomus@yandex.ru,

Уральский институт – филиал Российской Академии народного хозяйства и
государственной службе при Президенте РФ, г. Екатеринбург

РЕАЛИЗАЦИЯ ПРИНЦИПА «ГОСУДАРСТВО-С-ТОБОЙ» В СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ЧЕРЕЗ СОЗДАНИЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Аннотация: статья посвящена вопросам создания и развития Многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области и их роли в замене принципа «Государство-Ты» на «Государство-с-Тобой», рассматриваются проблемы и перспективы их развития.

Ключевые слова: государственные услуги, государство-с-тобой, многофункциональный центр, МФЦ.

Pleshchev Vladimir

REALIZATION OF THE PRINCIPLE OF «GOVERNMENT-WITH-YOU" IN THE SVERDLOVSK REGION THROUGH THE CREATION OF A MULTIFUNCTIONAL CENTER OF PUBLIC SERVICES

Abstract: the article is devoted to the creation and development of a multifunctional center of public and municipal services in the Sverdlovsk region and their role in the replacement of the principle of "Government-to-You" to "Government-with-You", deals with the problems and prospects of their development.

Keywords: public services, Government-with-You, multifunctional center, MFC.

Создание Многофункциональных центров являет собой новый этап развития государства и предоставления государственных и муниципальных услуг. Данная организация является первым шагом в реализации принципа сервисного государства и отражает как мировые тенденции развития сферы государственных и муниципальных услуг, так и требования общества по изменению принципов предоставления данных услуг.

Предоставление государственных и муниципальных услуг через МФЦ повышает качество и уровень доступности услуг, упрощает процедуры и сокращает сроки их предоставления, что ведёт к повышению доверия граждан к государству, существенному сокращению материальных затрат как со стороны государства, так и со стороны граждан, заменяет принципа «Государство-Ты» на «Государство-с-Тобой». Создание МФЦ является не только мерой по

реализации планов Административной реформы, но и является закономерным развитием сервисного государства.

Данные центры позволяют не только упростить процедуры оказания услуг населению, синхронизировать работу разных ведомств, но и обеспечить комфорт посетителей, снизить временные и финансовые затраты граждан при получении разных услуг. Документы в МФЦ принимает не государственный служащий, а сотрудник фронт-офиса, который принимает запросы по услугам различных ведомств. Решение о предоставлении или не предоставлении услуги, как и раньше, принимается в государственном или муниципальном органе. Но теперь заявитель не общается с государственным служащим каждого ведомства непосредственно в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии. Это не только повышает комфорт посетителя, но и существенно снижает риск возникновения коррупции [1].

Источниками финансирования МФЦ являются средства бюджета Российской Федерации и бюджета Свердловской области. Общая сумма затрат, необходимых на создание сети МФЦ на 2013-2015 годы составит 759634,2 тысяч рублей, в том числе: в 2013 году — 325257 тысяч рублей, в 2014 году — 220479 тысяч рублей, в 2015 году — 213897,7 тысяч рублей. Объем расходов из областного бюджета на реализацию Программы составит 751032,2 тысяч рублей, в том числе: в 2013 году - 316655,0 тыс. рублей, в 2014 году - 220479,5 тысяч рублей, в 2015 году - 213897,7 тысяч рублей. Объем расходов из федерального бюджета на реализацию Программы составит 8602,0 тысяч рублей, в том числе: в 2013 году - 8602,0 тысяч рублей, в 2014 году - 0,0 тысяч рублей, в 2015 году - 0,0 тысяч рублей [2].

Анализируя эти показатели, напрашивается вывод о том, что создание МФЦ государство передаёт на региональный уровень, но такой вывод будет неверным, так как, во-первых, государство контролирует создание и развитие МФЦ через исполнительный орган государственной власти Министерство экономики Свердловской области, во-вторых, даже при формировании целевых показателей развития Правительством Свердловской области, отчёт об этих показателях формируется как в Министерство экономики Свердловской области, так и параллельно и независимо в Министерство экономического развития Российской Федерации в Москву, то есть, можно сделать вывод, что государство полностью контролирует проект, но при этом заставляет регион его выполнять за свой счёт.

Промежуточные результаты создания МФЦ на территории Свердловской области следующие: количество созданных филиалов: 2013 — 34 (147,8% от плана), количество муниципальных образований, охваченных МФЦ: 2013 — 30 (150% от плана), количество "окон", принимающих и выдающих документы в режиме "одного окна": 263 (100% от плана), доля населения Свердловской области, имеющего доступ к Услугам МФЦ, процентов: 2013 — 30,5 (73% от плана), количество заявителей (получателей), обслуженных в МФЦ, тысяч человек: 2013 — 113 (31% от плана), среднее время ожидания получателя Услуг в очереди на подачу документов или на оказание консультации по

порядку предоставления услуги, минут: 20 (100% от плана), доля государственных (муниципальных) услуг, по которым необходимые данные предоставляются в рамках информационного межведомственного обмена, процентов: 2013 — 23 (100% от плана), доля заявителей, удовлетворенных качеством и доступностью Услуг, предоставляемых в МФЦ, процентов: 2013 — 96 (120% от плана) [3].

Как можно видеть из приведённых результатов, развитие МФЦ превосходит по большинству параметров целевые результаты, установленные перед организацией Правительством Свердловской области, перевыполнены, что говорит не только о заинтересованности организации в саморазвитии, но и в успешной возможности дальнейшего её расширения и возможного развития после 2015 года и создания стационарных филиалов – данное развитие закономерно произойдёт с помощью расширения базы мобильных МФЦ, обслуживающих не один, а несколько населённых пунктов. Но следует обратить внимание на информирование о деятельности МФЦ и их существовании.

Происходит постоянное увеличение количества клиентов, обратившихся два и более раз, что в совокупности с долей удовлетворённостью качеством и доступностью услуг говорит о принятии населением МФЦ.

О принятии можно говорить и со стороны исполнительных органов государственной власти и местного самоуправления, постепенно изменяющих позицию с крайне негативной на почти негативную и осознающих, что существенного сокращения персонала и уменьшения затрат на данные органы не произойдёт (что, впрочем, противоречит самой сути создания МФЦ).

Существенной проблемой развития МФЦ является недоверие к МФЦ со стороны клиентов, выражающееся в расценивании его как посредника, не связанного с государством, а значит от него можно ждать только проблемы. Также клиенты руководствуются поговоркой «бесплатный сыр бывает только в мышеловке» и считают подозрительным отсутствие очередей и человеческое отношение к ним со стороны МФЦ.

Не менее важной проблемой является продолжение предыдущей проблемы, заключающееся в завышенных требованиях к МФЦ, выражающееся в желании клиента получить то, на что МФЦ не рассчитан, например, какие-либо закрытые данные министерств. Данные проблемы могут быть решены посредством всеобщего информирования об МФЦ, об его целях, задачах и принципах.

Общей чертой МФЦ и подобных структур в большинстве стран является полноформатная возможность предоставления государственных и муниципальных услуг: через телефон, через интернет и непосредственно в самом центре. Но наиболее существенной чертой является то, что идея реализации и сама реализация полноценно принадлежали муниципальному или региональному уровню.

Успешный зарубежный опыт (Канада, Германия, Бразилия) подсказывает, что инициатива создания подобных центров исходила с муниципального или

регионального уровня, и Россия, являясь де-юре федерацией, должна использовать этот опыт не только путём перекладывания подавляющей части финансирования на региональный уровень, но позволить регионам, а также муниципалитетам, самим, без указки сверху, создавать подобные центры, мотивировать их на это создание.

Постепенно все государственные и муниципальные услуги должны предоставляться в МФЦ. Будущее их предоставления в органах государственной власти и местного самоуправления стоит под вопросом: с одной стороны это бы существенно сократило расходы на государственное и муниципальное управление, переложив расходы в данной отрасли на региональный уровень, что явилось бы ещё одним шагом к развитию реального федерализма, но, с другой стороны, чтобы это осуществить нужно существенное сокращение работников данных органов, и даже сама возможность этого заставляет работников этих органов негативно оценивать работу МФЦ уже сейчас.

В неопределённом будущем МФЦ постепенно будут включены в процесс развития Электронного правительства и возьмут в сферу своей ответственности интернет-порталы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде. К сожалению, на данный момент это решение блокируется не только региональными, но и федеральными властями. Но, в любом случае, это решение когда-нибудь будет принято, потому что без его принятия Россия опять существенно отстанет в области развития государства и общества и не сможет полноценно существовать.

Библиографический список

1. Развитие сети центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Портал административной реформы. [Электронный ресурс]. URL: http://ar.gov.ru/gos_uslugi_03_mfc_info/index.html (дата обращения: 29.12.2013)
2. Постановление Правительства Свердловской области от 29.10.2012 № 1223-ПП «Об утверждении областной целевой программы "Создание сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории свердловской области (2013 - 2015 годы)"». Сайт МФЦ Свердловской области. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.mfc66.ru/homepage/basics/1223-pp-programma-mfc-menu> (дата обращения: 29.12.2013)
3. Доклад «Результаты работы сети Многофункциональных центров на территории Свердловской области в 2013 году» // Внутренний сетевой ресурс МФЦ Свердловской области. (дата обращения: 09.01.2014)